

*Het Centraal Informatie Centrum van de APG (Algemene Pensioen Groep, voorheen Algemeen Burgerlijk Pensioenfonds) bestaat uit een aantal medewerkers die in het verleden allen een opleiding op het gebied van documentaire informatievoorziening gevolgd hebben. Het hoofd van de afdeling heeft een HMDI opleiding gevolgd. In de loop der jaren zijn de taken binnen het vakgebied van de documentaire informatievoorziening veranderd. Daarnaast is het algemene opleidingsniveau binnen de APG gestegen waardoor er van een ondersteunende afdeling als het informatiecentrum meer geëist werd dan in het verleden het geval was*



## Kennisvraag

“In de loop der jaren zijn de taken binnen het vakgebied van de documentaire informatievoorziening veranderd. Daarnaast is het algemene opleidingsniveau binnen de APG gestegen waardoor er van een ondersteunende afdeling als het informatiecentrum meer wordt geëist.” Aldus Peter Stobbelaar, hoofd centraal informatiecentrum van de APG. Naast meer kennis op het gebied van informatie en communicatie technologie (ICT) worden van de medewerkers ook steeds kwaliteiten meer op het gebied van communicatieve vaardigheden en presentatietechnieken gevraagd. Tevens wordt van de medewerkers een proactieve houding ten aanzien van informatievragers (zowel intern- als extern) verwacht en vraagt de veelheid aan informatiebronnen om extra kennis ten aanzien van het ontsluiten van informatie.

## Voortgang opleidingstraject

Het opleidingstraject is in 2008 gestart en doorliep een periode van bijna 2 jaar. De medewerkers van het centraal informatie centrum APG hadden iedere 2 weken een dagdeel cursus, waarna het geleerde aan de hand van praktijkopdrachten in de dagelijkse werkzaamheden toegepast werd.

## Inhoud opleidingstraject

In het opleidingstraject kwamen de volgende onderwerpen aan de orde.

Informatiemanagement en informatie-technologie

- Informatievoorziening en ICT
- Automatisering voor DIV

Information retrieval

- Ontsluiting van digitale informatie en werken met zoekmachines

Document management

Records management

- Recordsmanagement
- Content management

Bestuurlijke informatievoorziening en management

- De rol van DIV binnen de administratieve organisatie
- Werken als DIV adviseur

Vaardigheden

- Proactief en assertief communiceren
- Psychologie in samenwerkingsprocessen

Sharepoint

- Documentregistratie
- Informatie over geregistreerde documenten verstrekken
- Digitaal dossiers maken en opvragen



SOD-Opleidingen

De Bleek 6

3447 GV Woerden

T: 0348-485151

F: 0348-485148

E: [info@sod-opleidingen.nl](mailto:info@sod-opleidingen.nl)

I: [www.sod-opleidingen.nl](http://www.sod-opleidingen.nl)

## Maatwerk

Stobbelaar geeft aan dat APG zeer tevreden is over het maatwerktraject dat in totaal bijna twee jaar geduurd heeft.

“Het opleidingstraject is in gang gezet omdat we ontdekten dat mede door de digitalisering meer van het informatiecentrum gevraagd werd. Omdat het opleidingstraject verband hield met een verandering van de afdeling en de werkzaamheden van een aantal medewerkers was er in het begin veel weerstand bij de medewerkers, gaandeweg verdween deze weerstand omdat de medewerkers zelf ontdekten dat de opleiding inhoudelijk interessant was, maar hen ook hielp bij de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden.” Zo geeft Stobbelaar tijdens de evaluatie van het traject aan.

Voor de ontwikkeling van het opleidingstraject heeft SOD-Opleidingen gebruik gemaakt van verschillende onderdelen uit de gecertificeerde SOD-I opleiding en een aantal bestaande cursussen en workshops van SOD-Opleidingen.

Voor aanvang van de training vond overleg en afstemming tussen het APG en de docent die dat deel van de training gaf plaats zodat de training niet alleen aansloot bij de opleidingsbehoefte van het APG, maar er in het opleidingstraject ook gebruik gemaakt kon worden van de input van het APG en aangesloten kon worden bij de specifieke situatie van het APG als grote pensioenverzekeraar.

## Gevolg opleidingstraject

Doordat de docenten goed aan wisten te sluiten bij de wensen van de organisatie en gebruik wisten te maken van werkwijzen en beschikbare documenten binnen het APG ging de stof meer leven voor de cursisten. *“De docenten weten waar ze het over hebben en hebben een ruime praktijkervaring. De diepgang en snelheid van het traject is ruim voldoende. Door dit maatwerktraject wordt de kwaliteit van de DV afdeling verhoogd en zijn de medewerkers beter toegerust voor de taken van “de nieuwe DIV’er”.”* zo stelt Peter Stobbelaar.

Om ervoor te zorgen dat het geleerde ook in de toekomst beklijft en dat de medewerkers zich zullen blijven scholen in het vakgebied zal APG in ieder geval jaarlijks een opfris/vervolgcursus doen.

SOD-Opleidingen  
De Bleek 6  
3447 GV Woerden  
T: 0348 - 485151  
F: 0348 - 485148  
E: [info@sod-opleidingen.nl](mailto:info@sod-opleidingen.nl)  
I : [www.sod-opleidingen.nl](http://www.sod-opleidingen.nl)